

平成16年度

第2回区政モニターアンケート  
調査報告書

《足立区消費者センターについて》

平成16年10月

足立区政策経営部広報課

## 目 次

調査の概要	2
要 旨	4
問 1 消費者センターの周知度	5
問 2 消費者センターの利用事項（複数回答）	5
問 3 「消費者講座募集」のチラシの周知度	6
問 4 「消費者センターだより」の周知度（複数回答）	6
問 5 北千住マルチビジョンでのスポット広告の周知度	7
問 6 知っている消費者相談の事項（複数回答）	7
問 7 クーリングオフ制度の周知度	8
問 8 参加してみたい講座（複数回答）	8
問 9 「消費生活展」の周知度	9
問10 消費者団体の周知度	9
問11 消費者団体との活動希望	9
問12 「消費者問題」について（記述）	10
問13 「消費者センター」について（自由意見）	14
調 査 票	24
集 計 表	28

## 1 調査の概要

この報告書は、平成16年度第2回区政モニターアンケート「足立区消費者センターについて」の回答をまとめたものです。

## 2 調査目的

区政モニターの意見を聞き、消費者の意向、今後展開する消費者施策の参考にさせていただくことを目的として調査を行いました。

## 3 実施時期

平成16年9月21日～10月1日

## 4 対象者数、回答者数

対象者 198人 回答者 185人

## 5 調査方法（調査票の送付・送信方法と回答者の人数）

・郵便 129人 ・インターネット 56人

## 6 回答者の構成

(1) 地域ブロック・男女・調査方法別

	1ブロック			2ブロック			3ブロック			4ブロック			5ブロック		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	5	9	14	2	6	8	3	2	5	4	5	9	5	11	16
インターネット	6	2	8	2	1	3	0	3	3	3	4	7	0	2	2
合計	11	11	22	4	7	11	3	5	8	7	9	16	5	13	18

	6ブロック			7ブロック			8ブロック			9ブロック			10ブロック		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	3	12	15	5	9	14	2	6	8	3	5	8	4	6	10
インターネット	5	6	11	0	3	3	0	2	2	0	0	0	3	6	9
合計	8	18	26	5	12	17	2	8	10	3	5	8	7	12	19

	11ブロック			12ブロック			13ブロック			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	3	5	8	0	5	5	1	8	9	40	89	129
インターネット	1	3	4	0	1	1	1	2	3	21	35	56
合計	4	8	12	0	6	6	2	10	12	61	124	185

(2) 年代・男女・調査方法別

	20代			30代			40代			50代			60代		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	2	11	13	4	43	47	5	14	19	2	13	15	16	7	23
インターネット	1	6	7	5	23	28	6	4	10	4	2	6	3	0	3
合計	3	17	20	9	66	75	11	18	29	6	15	21	19	7	26

	70代			80代			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	11	1	12	0	0	0	40	89	129
インターネット	2	0	2	0	0	0	21	35	56
合計	13	1	14	0	0	0	61	124	185

(3) 職業・男女・調査方法別

	パート・アルバイト			学生			自営業・家族従業			主婦			常勤		
	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	3	14	17	0	3	3	7	10	17	0	53	53	12	3	15
インターネット	0	5	5	0	1	1	6	2	8	0	19	19	9	7	16
合計	3	19	22	0	4	4	13	12	25	0	72	72	21	10	31

	無職			合計		
	男性	女性	計	男性	女性	計
郵便	18	6	24	40	89	129
インターネット	6	1	7	21	35	56
合計	24	7	31	61	124	185

7 調査結果・分析の見方

回答の比率(%)は、その設問の回答者を基礎として算出しました。従って、複数回答の設問は、すべての比率を合計すると100%を超えます。また、原則として小数第2位を四捨五入して小数第1位まで示したもので、比率の合計が、100%に満たないまたは上回ることがあります。

記述意見は、原文の趣旨を損なわないように要約し掲載しました。

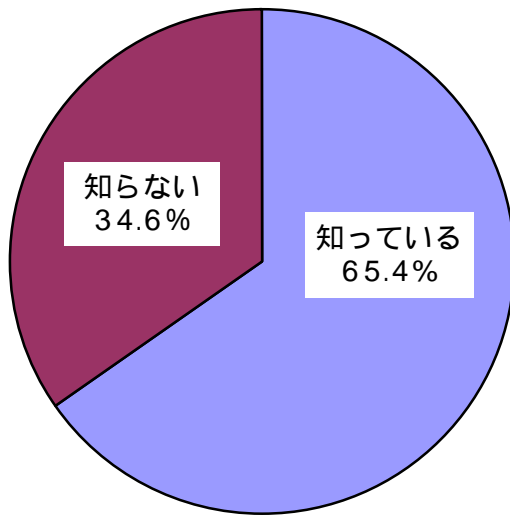
## 要 旨

\* 特に指定がない限り185人のモニターに聞きました。

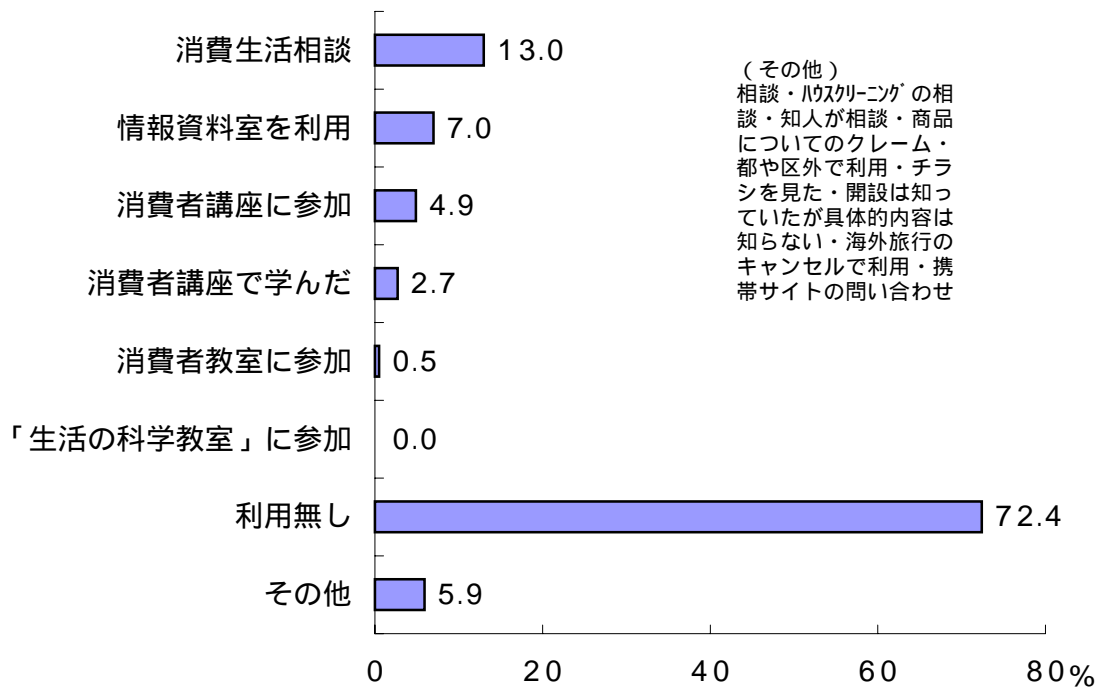
- 問 1 消費者センターの周知度  
「知っている」 65.4% (121人)
- 問 2 消費者センターの利用事項《複数回答》  
「消費生活相談」 13.0% (24人)  
「情報資料室を利用」 7.0% (13人)
- 問 3 「消費者講座募集」のチラシの周知度  
「読んだことがある」 30.3% (56人)
- 問 4 「消費者センターだより」の周知度《複数回答》  
「読んだことがある」 25.4% (47人)  
「区の施設で見た」 25.4% (47人)
- 問 5 北千住マルチビジョンでのスポット広告の周知度  
広告放映を知っているが、見たこと無し 22.7% (42人)
- 問 6 知っている消費者相談の事項《複数回答》  
「マルチ商法」 90.8% (168人)  
「不当請求」 88.1% (163人)  
「架空請求」 88.1% (163人)
- 問 7 クーリングオフ制度の周知度  
「知っている」 96.8% (179人)
- 問 8 参加してみたい講座《複数回答》  
「ライフプラン」 82.7% (153人)  
「金融」 82.7% (153人)
- 問 9 「消費生活展」の周知度  
「知らないが、興味あり」 67.0% (124人)
- 問10 消費者団体の周知度  
「知っている」 13.5% (25人)
- 問11 消費者団体との活動希望  
「活動したい」 26.5% (49人)

問12、問13は記述回答

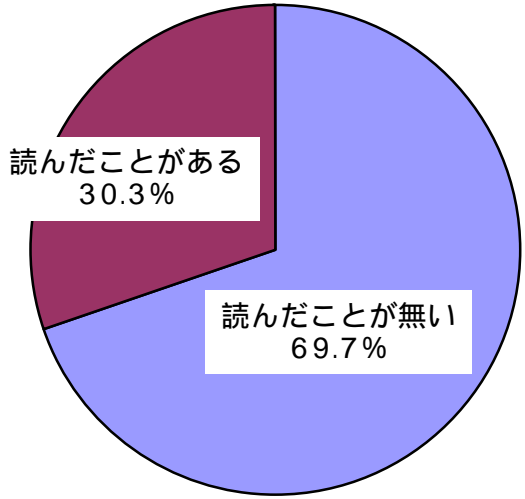
問1 足立区に消費者センターが開設されていますが、あなたは知っていますか



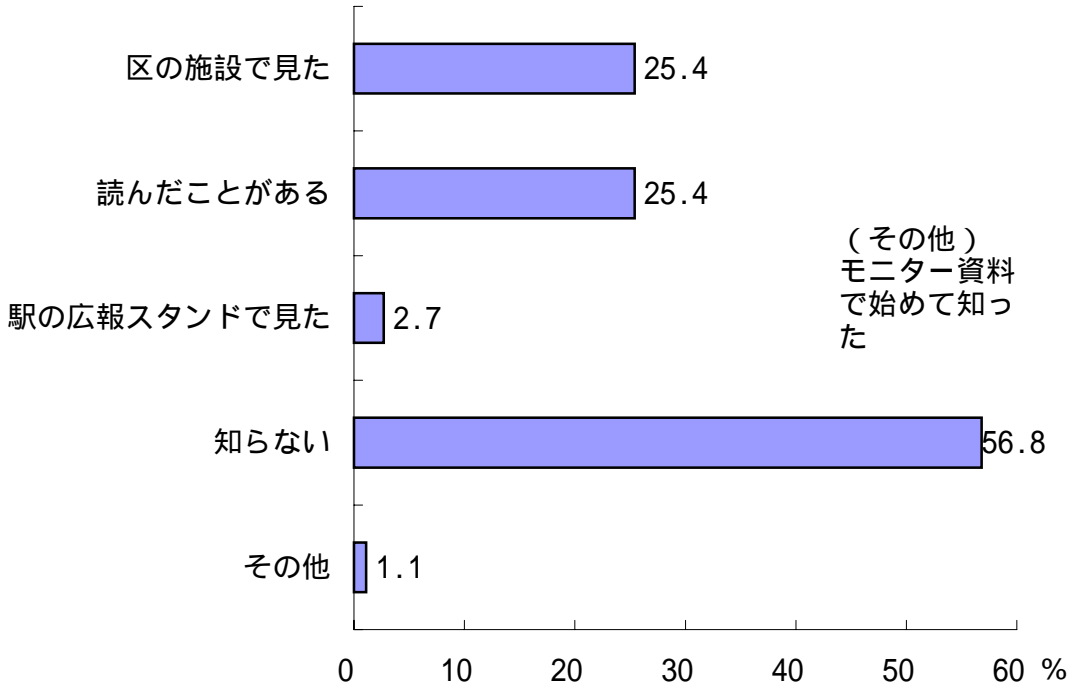
問2 消費者センターを利用した事がありますか、それはどんな事ですか。  
(○はいくつでも)



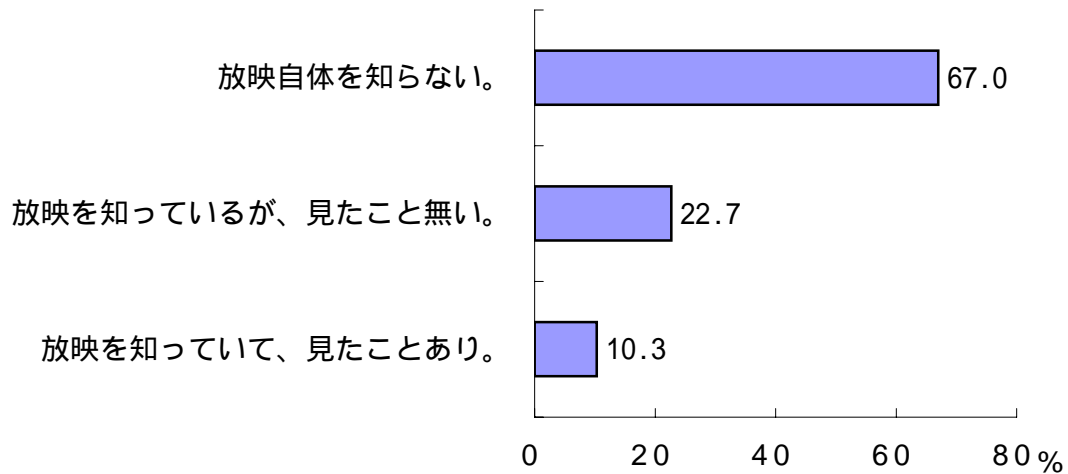
問3 「消費者講座募集」のチラシの周知度



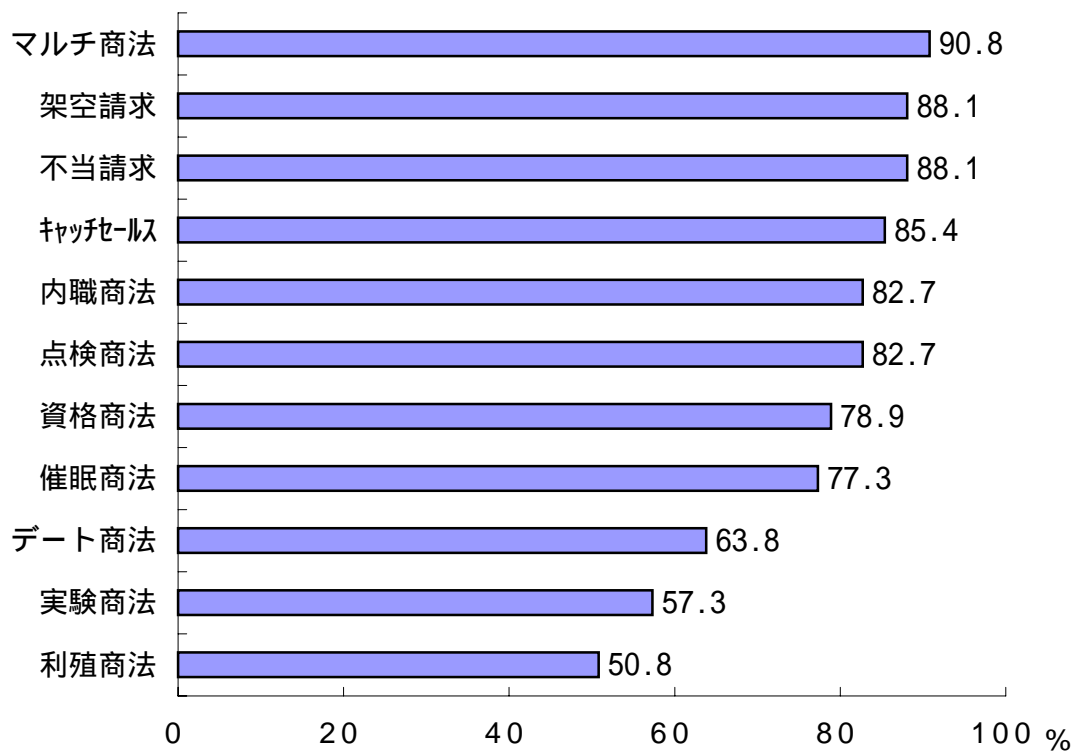
問4 消費者センターが発行している「消費者センターだより」を知っていますか。  
(○はひとつだけ)



問5 北千住駅前のマルチビジョンで消費者センターのスポット広告を放映していますが、見たことがありますか（○は一つだけ）

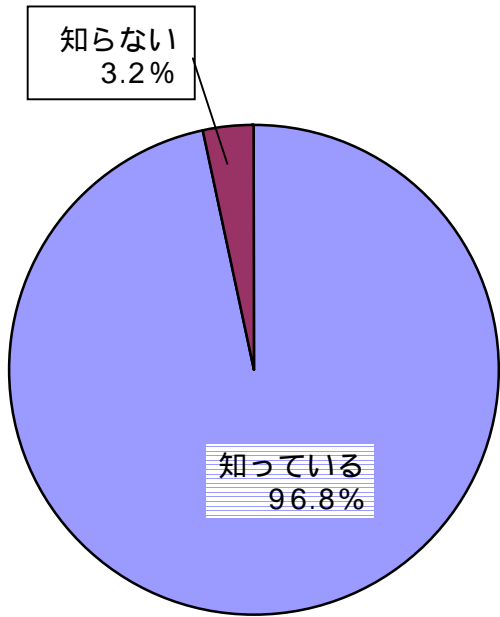


問6 次のものは、消費者センターの消費相談に相談が多くある事柄です。あなたが知っているものに を付けてください。（ はいいくつでも）

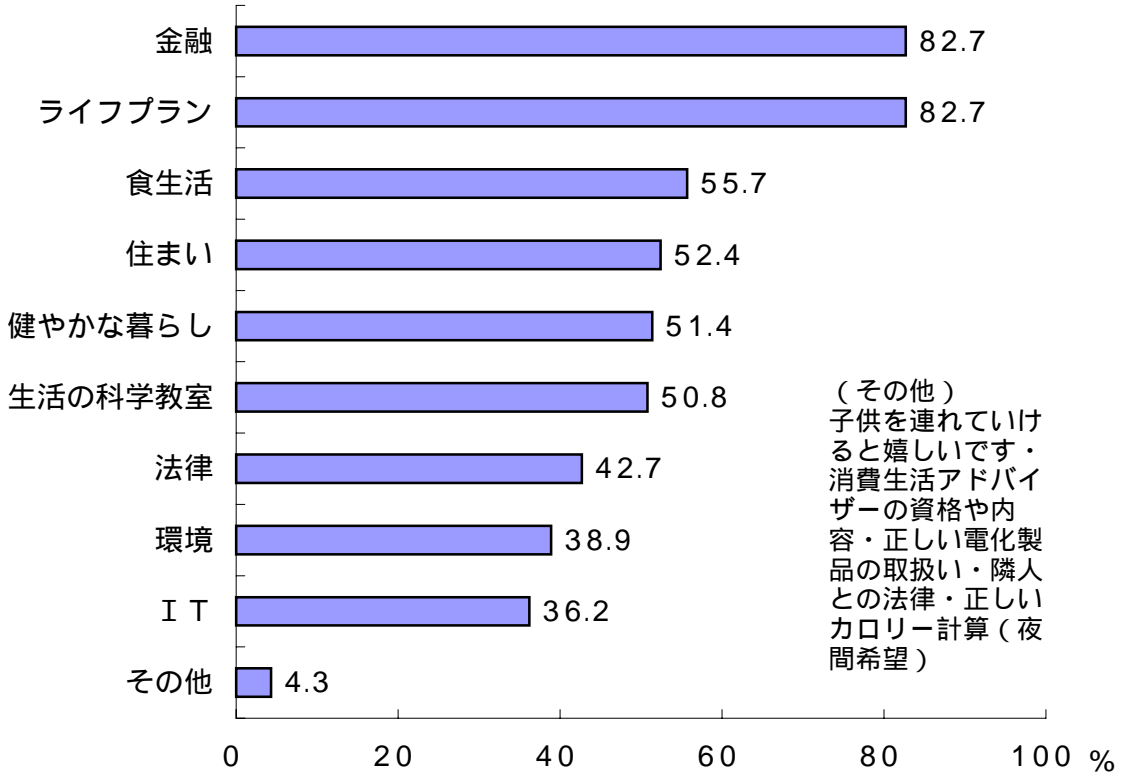




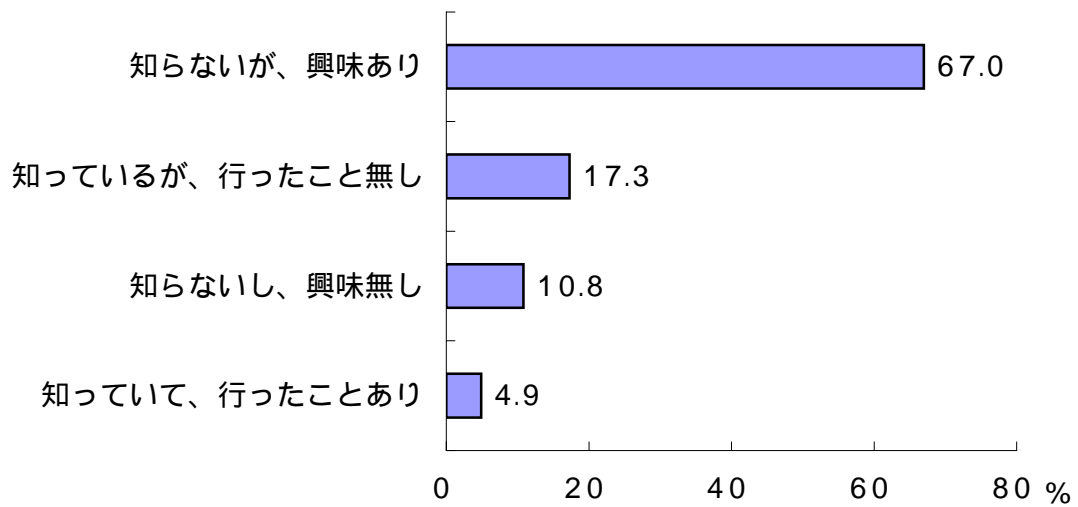
問7 クーリングオフとは、訪問販売などの特定の取引について、一旦契約した場合でも一定期間は理由を問わず契約を解除できる制度です。あなたはこの制度を知っていますか。(○は一つだけ)



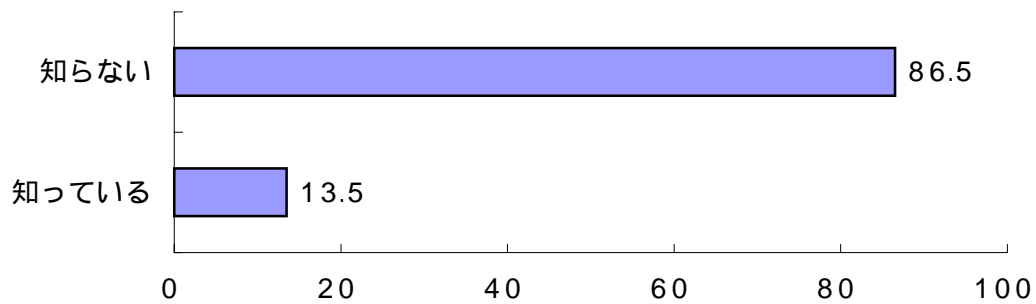
問8 消費者センターでは消費生活に役立つ様々な講座を開設しています。どんな講座に参加したいですか。(○はいくつでも)



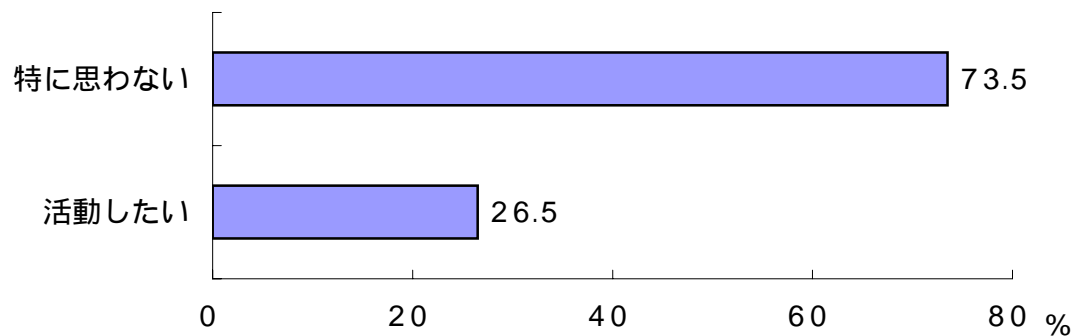
問9 毎年10月にエルソフィアで区内消費者団体やグループ活動の場として「消費生活展」を開催しています。あなたはこのことを知っていますか。(はひとつだけ)



問10 区内には消費者団体「消費者友の会」など、食や環境を考える12の消費者団体が消費者センターに登録して活動しています。あなたはこれらの団体を知っていますか。(はひとつだけ)



問11 上記の消費者団体やグループと一緒に活動してみたいですか。(○は一つだけ)



問12 「消費者問題」と聞いて、何を連想しますか。（記述）

問13 「消費者センター」について、ご意見・ご要望がありましたらお聞かせください。  
（自由回答）

## 集 計 表

( % )

足立区消費者センターについて	全員	性別		年 齢 別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
回 答 者 数 (人)	185	61	124	95	90
問 1 消費者センターの周知度	N = 1 8 5				
(1)知っている	65.4	73.8	61.3	51.6	80.0
(2)知らない	34.6	26.2	38.7	48.4	20.0
問 2 消費者センターの利用事項《複数回答》	N = 1 8 5				
(1)消費生活相談	13.0	8.2	15.3	13.7	12.2
(2)消費者講座「暮らしっくスクール」で学んだ	2.7	4.9	1.6	1.1	4.4
(3)消費者教室に参加	0.5	1.6	-	-	1.1
(4)消費者講座に参加	4.9	6.6	4.0	-	10.0
(5)「生活の科学教室」に参加	-	-	-	-	-
(6)情報資料室を利用	7.0	13.1	4.0	4.2	10.0
(7)利用無し	72.4	72.1	72.6	75.8	68.9
(8)その他	5.9	9.8	4.0	4.2	7.8
問 3 「消費者講座募集」のチラシの周知度	N = 1 8 5				
(1)読んだことがある	30.3	45.9	22.6	16.8	44.4
(2)読んだことが無い	69.7	54.1	77.4	83.2	55.6
問 4 「消費者センターだより」の周知度《複数回答》	N = 1 8 5				
(1)読んだことがある	25.4	36.1	20.2	10.5	41.1
(2)区の施設で見た	25.4	24.6	25.8	17.9	33.3
(3)駅の広報スタンドで見た	2.7	1.6	3.2	1.1	4.4
(4)知らない	56.8	47.5	61.3	72.6	40.0
(5)その他	1.1	-	1.6	1.1	1.1
問 5 北千住マルチビジョンでのスポット広告の周知度	N = 1 8 5				
(1)広告放映を知っていて、見たことがあり	10.3	11.5	9.7	4.2	16.7
(2)広告放映を知っているが、見たこと無し	22.7	19.7	24.2	24.2	21.1
(3)広告放映自体を知らない	67.0	68.9	66.1	71.6	62.2
問 6 知っている消費者相談の事項《複数回答》	N = 1 8 5				
(1)不当請求	88.1	85.2	89.5	89.5	86.7
(2)架空請求	88.1	86.9	88.7	92.6	83.3
(3)マルチ商法	90.8	90.2	91.1	92.6	88.9
(4)デート商法	63.8	49.2	71.0	71.6	55.6
(5)資格商法	78.9	65.6	85.5	82.1	75.6
(6)催眠商法	77.3	77.0	77.4	72.6	82.2
(7)点検商法	82.7	82.0	83.1	83.2	82.2

集 計 表 ( % )					
足立区の文化芸術振興施策の策定に向けて	全員	性 別		年 齢 別	
		男	女	40歳未満	40歳以上
(8)内職商法	82.7	68.9	89.5	86.3	78.9
(9)利殖商法	50.8	67.2	42.7	40.0	62.2
(10)実験商法	57.3	55.7	58.1	54.7	60.0
(11)キャッチー風	85.4	78.7	88.7	88.4	82.2
問7 クーリングオフ制度の周知度 N = 1 8 5					
(1)知っている	96.8	96.8	96.8	97.9	95.7
(2)知らない	3.2	3.2	3.2	2.1	4.3
問8 参加して見たい講座《複数回答》 N = 1 8 5					
(1)食生活	55.7	42.6	62.1	53.7	57.8
(2)健やかな暮らし	51.4	50.8	51.6	44.2	58.9
(3)法律	42.7	50.8	38.7	40.0	45.6
(4)住まい	52.4	52.5	52.4	55.8	48.9
(5)環境	38.9	39.3	38.7	32.6	45.6
(6) I T	36.2	31.1	38.7	40.0	32.2
(7)ライフプラン	82.7	82.0	83.1	83.2	82.2
(8)金融	82.7	68.9	89.5	86.3	78.9
(9)生活の科学教室	50.8	67.2	42.7	40.0	62.2
(10)その他	4.3	9.8	1.6	2.1	6.7
問9 「消費生活展」の周知度 N = 1 8 5					
(1)知っている、行ったことあり	4.9	9.8	2.4	-	10.0
(2)知っているが、行ったこと無し	17.3	19.7	16.1	13.7	21.1
(3)知らないが、興味あり	67.0	67.2	66.9	71.6	62.2
(4)知らないし、興味無し	10.8	3.3	14.5	14.7	6.7
問10 消費者団体の周知度 N = 1 8 5					
(1)知っている	13.5	21.3	9.7	2.1	25.6
(2)知らない	86.5	78.7	90.3	97.9	74.4
問11 消費者団体との活動希望 N = 1 8 5					
(1)活動したい	26.5	37.7	21.0	17.9	35.6
(2)特に思わない	73.5	62.3	79.0	82.1	64.4

問12、問13は記述回答。

年代	性別	問12 記述
20代	男性	金融関係、インターネットによる商取引。
20代	男性	食品の問題。
20代	女性	マルチ商法や内職商法など、主婦がよく引がかかるのがテレビなどの特集で取り上げられているので、主婦やお年よりを連想します。
20代	女性	架空請求等のトラブル。
20代	女性	架空請求など、最近急増している。欲があると騙されてしまう事が多いと思う。(マルチ商法などは)
20代	女性	金銭や契約の問題、近隣などとのトラブル。
20代	女性	正直あまりピンときません。このアンケートで、こんなことをしているのかと思ったくらいです。
20代	女性	消費者に対するサービスや身に覚えのない請求をされたときに起こる問題。
20代	女性	値段に相応しくない商品を購入した等、販売者が不当なことを行い、一般消費者に被害を与えること。他にも食品に危険物質が含まれている、e t c。
20代	女性	今は、スーパー等での加工シールの偽造です。本当のことをきちんと記載してほしいと思います。消費者はどうしても弱い立場になってしまい損だという感じがします。
20代	女性	主婦なので第一に連想するのは「食」に間する事です。スーパー等で売っている食品が本当に安全なものなのか気になります。
20代	女性	架空請求、老人の催眠商法、キャッチセールスなどです。
20代	女性	不当請求や架空請求の相談受付。
20代	女性	消費者というと「食」の消費者を連想します。つまりスーパーなどで野菜等の食品を購入する、自分を含めた多数の人のことだと思います。
20代	女性	生活に密着した問題。
20代	女性	不当に請求された問題を解決する。
20代	女性	悪徳商法。
30代	男性	架空請求。
30代	男性	高齢者をターゲットにする悪徳商法など。
30代	男性	架空請求やマルチ商法。
30代	男性	販売者と消費者の間で発生し、その解決の為に仲裁を必要とする問題。
30代	男性	詐欺、強迫などによる、金銭トラブル。
30代	男性	不当請求や買った商品のトラブル。
30代	男性	最近キャッチセールスやオレオレ詐欺などで市民が安心して暮らすことができないと思います。
30代	男性	消費者保護の観点から、よりよい生活と社会を構築するために、クリアすべき複数の課題など。
30代	男性	詐欺、企業倫理、自己責任。
30代	女性	サラ金、ヤミ金、オレオレ詐欺、内職を紹介させると言って、パソコンを買わされたり、宛名書きの仕事を紹介されて、1回しか送ってこなくて、5000円とられた。
30代	女性	様々なトラブルに対しての我々消費者の知識や問題意識トラブルに巻き込まれないための知識や問題意識。
30代	女性	衣、食、住、に関わる問題。食品添加物、クリーニングの仕方、欠陥住宅 e t c。
30代	女性	最近では架空請求による被害が多いのですぐに思い浮かびました。
30代	女性	悪徳なセールスの見分けができない。親が実験商法にひっかかりそうになったので心配。
30代	女性	牛肉の偽装販売、不当に高額な商品(布団、英会話教材等)の販売。
30代	女性	不当な、納得のいかない契約をしてしまって、「困っている人」を連想します。
30代	女性	主婦を対象に在宅ワークをすすめる等がよくあります。主婦にとって弱いところにつけこむような手口が多く非常に腹立たしく思います。
30代	女性	悪徳商法 : ゴミ問題。

30代	女性	悪徳商法による被害。小売店等による不正表示問題。
30代	女性	子供のために・・・とセールスマンの上手なトークにすっかりその気になってしまい、サインをしてしまったが、後悔にクーリングオフするドキュメント番組を連想する。
30代	女性	景気回復！
30代	女性	商法とか、だます側も悪いのですが、だまされる側（消費者）も悪いのです。よく考える、冷静になる。NOといえる強い意思、前向きのイメージをもてるよう。
30代	女性	商法とよばれる様な、物の売買のトラブル。
30代	女性	悪徳業者。
30代	女性	金融トラブル。
30代	女性	悪徳業者による被害、特に最近では、高齢者を狙った「オレオレサギ」や若者に多い携帯電話の請求書の問題。
30代	女性	今では携帯が普及した結果、不当請求、架空請求と改に次から次へと詐欺が発生しています。
30代	女性	不正な販売などにより不本意に買ってしまったり、商品の説明と実物が大幅に違ったりする等。
30代	女性	不景気なので想像もつかないような悪質な手口で、一人暮らしのお年寄りが被害にあうニュースが連日流れていて、とても心苦しいです。
30代	女性	1、食の問題（狂牛病など）2、問6の不正請求や資格商法などの詐欺的商法。
30代	女性	消費生活上発生するトラブル、特に昨今は様々な悪徳業者の被害の多発を感じます。
30代	女性	契約トラブル。
30代	女性	不当な買い物を返品できないようなこと。
30代	女性	ねずみ講やマルチ商法、インターネットの架空請求、食品偽装問題など。
30代	女性	架空請求などの詐欺的犯罪。
30代	女性	問6にもあるような悪質商法、スーパー等での不当表示など、あまり知識もなく浮かぶ事柄がありません。
30代	女性	生活に密着した問題か・・・。
30代	女性	困っている時に相談するところ。
30代	女性	クーリングオフ制度。以前パソコンスクールの契約破棄が出来ないという問題があった事。
30代	女性	騙されること。
30代	女性	悪徳商法、未成年や老人は知識が少なすぎる。クーリングオフ鮮度なども含め、知識が増えるように働きかけるべきだ。
30代	女性	私の場合無視しましたが、消費者センターで相談できるだけで安心感があります。
30代	女性	まず、一番に思うのは税金、年金です。あとはクーリングオフ制度です。
30代	女性	生活の問題点の相談。何らかの悩みことなどの相談。生活面e t c。
30代	女性	マルチ、ねずみ講、ご老人（一人暮らしの方が狙われやすいから）個人情報への漏れ。
30代	女性	私たちの日々の生活に身近なことだけど、悪徳商法などあまりいいことは連想されない。
30代	女性	架空請求や不当請求。私自身友人からと思って開いたメールで3万円請求された。初めて消費者センターに電話をして対応をうかがった。無視し続けてやっと終わった。
30代	女性	消費者が求める安全と企業が追求する利潤は相反するものというあきらめが浮かぶ。本当に納得できないものは買わないという姿勢をとるしかないのでしょうか。
30代	女性	今ひとつピンときません。近頃多い問6のような消費者が巻き込まれるトラブルでしょうか。
30代	女性	不当な請求が送りつけられてくるケース。

30代	女性	売買契約で、意思とは関係なく強引な形で契約させられてしまった場合。
30代	女性	消費税、悪徳商法。
30代	女性	不当な請求、弱い者を苦しめる問題など。
30代	女性	具体的には思い浮かばなかった。資料を見てからは・・身近に起こり得るトラブル金銭問題等。
30代	女性	強引なやり方で商品売りつけたり、不当な価格で商品を買わせたり、という売り手の悪質な行為。
30代	女性	お店側の対処態度などの改善などと共に悪質な商法。
30代	女性	クーリングオフに対する相談等。
30代	女性	食について（安全）の面で、消費者が表示を信じて買い物をし、その表示自体があやまりであったりすることに対して、なにか対策はないのかと思います。
30代	女性	悪徳商法から身を守ること。
30代	女性	消費者保護の観点から、より良い生活と社会を構築するために、クリアすべき複数の課題など。
30代	女性	一般区民に関する生活全体のこと、苦情・住環境・食生活・食育・生活相談など・・・。
30代	女性	違法業者にひっかかたときに相談する場所。
30代	女性	簡単に法律的な相談ができるところ。
30代	女性	食の安全・金銭トラブル。
30代	女性	通販やネット販売が多い今は、消費者問題というところからクーリングオフを始め、商品やサービスに不満があったら文句を言ったり返品する事を想像します。
30代	女性	不良品や不正請求される事。
30代	女性	ごみ問題。
30代	女性	他人に騙され、泣かされている人がたくさんいる。
40代	男性	食品添加物の問題を連想します。」また、余暇のある老主婦の活動テーマと言ったイメージがあります。
40代	男性	企業の利益を重視して、最終消費者は、何も知らされずに消費をしている。もっと良いことも悪いこともオープンにした方がよい。
40代	男性	架空請求やマルチ商法、欠陥住宅・商品などに類するトラブル。消費生活アドバイザー？
40代	男性	問6で挙げられた問題を思い浮かべるほか、PL法も連想します。
40代	男性	食品の不当表示、架空請求、欠陥住宅。
40代	男性	マルチ商法やヤミ金融問題。
40代	男性	弱い立場にある老人や女性が、不当に不利益を被るもので、一度そのワナにかかるとなると名前が幅広くその悪質業者間に出回り、再三再四トラブルに巻き込まれる。
40代	男性	不当・架空請求代表されるような消費者トラブルを連想する。
40代	男性	古くはねずみ講、豊田商事、最近では俺おれ詐欺を連想します。
40代	男性	食品や製品の安全性、信用性の問題。または、悪質な様々な商法。
40代	男性	日々の安穏な生活に多大な影響を与える諸問題。
40代	女性	悪質な業者等に、不要な物などを売りつけられる。
40代	女性	最近では架空請求などがすぐに連想されます。
40代	女性	弱者が泣きを見る。知らないで損をすることが多いと思う。
40代	女性	悪徳商法。
40代	女性	老人が被害者になる事件が多いので、益々弱い者に厳しい世の中だなと感じます。又食品の偽装等個人では防げない、消費者を無視した行為には怒りをおぼえます。
40代	女性	弱い立場のひとが、強い立場の人（会社など）にいじめられるように感じます。いじめ社会のようで、昔も今も変わらない。一人一人良く注意してすごすことが必要。
40代	女性	物価、物の値段についてですが、よく考えてみると、消費全般のことだと思えます。



40代	女性	消費する側として、賢い知恵が必要なのかな？と連想します。
40代	女性	架空請求が実際にあり、届出ようかと思った。その反面届出ても何も対処されないのではと思い、行動しなかった。対応していくことは難しいが、どうにかしてほしい。
40代	女性	問6の事例にあるように、消費者は一方的に被害者になることが多い。昔は商品の返品 e t c 問題がわかりやすかった気もする、巧妙悪質な手口の対応は？
40代	女性	すぐ思い浮かぶのはクーリングオフの手續きとか、マルチ商法。
40代	女性	詐欺問題など。
40代	女性	比較的高額な買い物におけるトラブルというイメージがある。特にそれが無くても困らないが、欲や弱さを刺激して、不必要な購買意欲をあおり、契約を無理強いする。
40代	女性	不当請求や架空請求などの金融トラブル。食品などの様々な問題。
40代	女性	訪問販売などでむりやり商品を買わされるケースがすぐに思い出されます。
40代	女性	家電品などのPL法や添加物、遺伝子組替食品等の点検などを連想します。
50代	男性	日常生活する上での身近な諸問題で、警察でまともに取り扱ってくれない問題のレベル。
50代	男性	食の問題。税の問題。
50代	男性	以前住んでいたところで、修繕を依頼したところ不当な請求があったので、消費者センターを利用しました。欠陥商品で処理してもらいました。助かりました。
50代	男性	金銭貸借。欠陥商品。クーリングオフ。サラ金問題。
50代	男性	・詐欺的な行為を働きかける「悪徳商法」などの苦情・処理対応。・食品添加物、洗剤など直接的に健康被害が出そうな商品、販売メーカーへの対処など。
50代	女性	日常生活であたり前だと思って使用してたり、利用している物に危険な物質、誤った方法がある事を知らない人（自分も含め）が多い。
50代	女性	消費に関する知識と情報を持っていないが故に不利益をこうむること。
50代	女性	物の売買のトラブル。
50代	女性	買ってしまった後、その商品が思っていた物と違っていた時、騙されたなと思ったとき。
50代	女性	詐欺や騙しの相談。
50代	女性	食品、住宅、どんなものでも嘘や騙しが横行して恐ろしくなる。信頼の置ける店で買ったり、事前にネットで調べて自衛手段をしています。
50代	女性	エンドユーザー。主婦。安全性。主婦連などの消費者グループの活動。インターネットなどネットワークを利用した活動。地域活動を踏まえたミクロ経済問題の一つ。
50代	女性	食に対する安全基準について。外国から入ってる食材等に後になっていろいろな薬品が使われていたりするので、あまり購入する気になれません。
50代	女性	・日本人の暮らしの心の変化・環境(安全な衣食住、薬害、公害等)・これからの地球。
50代	女性	日本の物価が高すぎることを。
50代	女性	例えば、人々が不当に物売りつけられたり、また悪徳商法に巻き込まれないよう注意し、消費生活をより安全な暮らしを送ることだと思います。
50代	女性	買い物をしたときの外税と内税の件、知っているようではっきりわからない。現在は内税になっていますか・・私たち消費者としては勉強不足だと思う。(個人的)
50代	女性	商品を買ったときに、何かトラブルなどあったとき、どのようにしたらよいか。
50代	女性	弱者救済、悪徳商法被害。
50代	女性	食の安全(正しい表示)・洗剤や化学物質による環境の汚染等を一人ひとりの消費者が自覚していくには、多くの学習の場をアピールし正しい知識を持ってほしい。
60代	男性	不正表示。(国産と表示しているが実は外国産であった)
60代	男性	食の安全が第一だと思っています。
60代	男性	悪徳商人・詐欺集団・マルチ商法・との戦い。

60代	男性	真っ先にイメージとして浮かぶのは「マイナス」の印象です。受け手側に、建設的な感覚を抱かせる様な問題意識をもたせるべきでしょう。
60代	男性	日本の物価は世界一高い。消費税を上げるなら、先ず物価を下げてからすべき。
60代	男性	特に詐欺などにあった時など、今社会問題に「なっている、いろいろな事が連想される。
60代	男性	汚染物質に侵された食品や建築資材などを取り上げる団体の活動。
60代	男性	不当・架空請求（特に老人・一人暮らし等の相談する人が少ない）等の悪質商
60代	男性	弱い者いじめだと思う。悪徳者は若年化、巧妙化、高額化になり、罰の強化は当然ですが、若い人の雇用問題が根底にあるので、社会問題として解決する必要がある。
60代	男性	「弱者救済」「細やかに広報を」町内会の席で消費者団体から説明を受けたい。
60代	男性	食品の安全性確保、狂牛病、鳥インフルエンザのチェック体制を厳しくし、安心して食べ健康に留意していきたい。悪質業者の取締り強化継続必要。
60代	男性	悪質商法、金融トラブル、食品消費生活。
60代	男性	マルチ商法 資格商法
60代	男性	商品や契約のトラブル。食の安全。
60代	男性	不当な購入契約をさせられた後の始末。住居環境（身近なところ）のトラブル解消。（恒常的駐車違反、ごみの指定日以外の道路への放置など）
60代	男性	悪徳商法。リサイクル。リユース。
60代	男性	昔、アメリカにラルフ・ネーダー？という、有名な消費者活動家がありました。
60代	女性	食の安心、安全、添加物等気になります。生活習慣病に関係、健康について気になるくらし安心、安全。悪質な商法。
60代	女性	日常生活に関する様々な問題（トラブル）契約、買い物、近隣関係金銭貸借。
60代	女性	高齢者の適性な判断を損なうような半ば騙しに近い不当商法が多発している事。製品における不当表示や誇大広告。
60代	女性	消費者問題と聞いて、先ず一人ひとりの生活に安心して住める地域であるよう連想します。
60代	女性	この頃、不当・架空請求などの問題が多いように思い、子どもにもよく注意をしていますが、自分のことに責任を持っているとサギなどにあわないかと思いません。
70代	男性	1.安全を求める権利。2.知らされる権利。3.選ぶ権利。4.意見をきいてもらえる権利等。
70代	男性	食の安全性、欠陥住宅、不当請求、不当契約、高金利金融。
70代	男性	マルチ商法等消費者の無理解を利用し不当な利益を得、消費者に損害を受けさせトラブルになるような事と消費者の知識の向上を計る活動。
70代	男性	問6の(2)(10)は私が実際に経験し、水道に関しては、3回位、電話と訪問が1回程ありましたが、断っております。
70代	男性	安全で快適な生活が脅かされること。
70代	男性	消費者の相談所と思っている。願いたいのは「権限」が必要だと思う。
70代	男性	消費者を保護する、行政にとって重要な問題。
70代	男性	食生活、肉の輸入と規格について。
70代	男性	マルチ商法。
70代	男性	よく考えて、だまされない様に。特に老人につけ込むだましの商法。
70代	男性	メーカーの反社会的な行動、メーカーへの不信、メーカーへの疑惑など。
70代	女性	アメリカ牛の輸入再開が気がかり。全頭検査をして危険部位を焼却して一切使わないことが最も安全を確保できる。日本国内で食糧自給率を高めることを望んでいる。

年代	性別	問13 自由回答
20代	男性	本当に必要としている人が容易に利用できるよう、広報活動に力を入れてもらいたいです。
20代	男性	消費者センターと聞くと主婦の社交場といったイメージを連想してしまう。若い人や男性にも広く開かれたイメージを浸透できるように努力してもらいたい。
20代	女性	場所を知らない人は多いと思います。
20代	女性	利用したことはないですが、身の回りにはいっぱいあることなので、今まではどこにあるかも知らなかった。目立つ形でPRしてもらいたい。講座もいろいろ開設しているのに、全く知らず、保育ありにして、小さな子供がいるお母さんも参加できるようにしてもらえるとありがたい。
20代	女性	どんな事を行なっているか、もっと分かりやすく知らせてほしいです。
20代	女性	相談にのってくれる講座をひらいてくれるということなので、これから講座に参加してみたいと思った。また、これからは相談にのった上で、その悪徳業者を追及し、1つでもそういった業者がなくなれば良いと思う。
20代	女性	もっと、若い人にも目にいきやすい場所に、存在をアピールした方がよいのではないのでしょうか。
20代	女性	第1回目のアンケートの続きではないのですが、消費者センターがあることを知らなかった。トラブルが起きて、きつとどうすればよいか困った(わからなかった)と思うので、もっと、PRをすればよいと思う。
20代	女性	若い人ほど「消費者センター」があることを知らない人が多いと思うので、若い人が読む雑誌などに少し載せてみてはどうか。
20代	女性	利用したことがないので、よくわかりません。主婦になり、食の安全を考えるようになったときに利用させていただきます。

20代	女性	以前、訪問販売で意味のわからない人が来て・・・と消費者センターに連絡を入れたら、とても冷めた対応でがっかりしました。私が販売員と話すのが悪いと言われました。インターホンが鳴っても知っている人以外はドアを開けなくてよいと言われて、淋しい世の中だなと思いました。
20代	女性	今回始めて知ったのですが、消費者センター便りに載っているような「生活の科学教室」など、楽しく参加できるものもあると知り、参加してみたいと感じました。
20代	女性	とっても大切、重要なセンターだと思います。何かあったときに相談にのって頂けると思うので、大変心強いです。消費者センターだよりがあることを知らなかったなので、これからはぜひ読みたいです。家のポストに入れて頂ければありがたいです。なかなか施設など行けないので。
20代	女性	どのような活動をしているのかまったく知りませんでした。もう少し広報などで大きく宣伝したり、広報紙と一緒に消費者センターだよりを配布したら、いろいろ役に立つと思うのですが・・・。
20代	女性	だまされたことを気づかない人もいっぱいいるので、気づけるような例などを載せた小冊子を発行してほしい。悪徳業者リストも載っていると嬉しい。
20代	女性	図書館や区民事務所に足を運ばさない限り、消費者講座募集の知らせや消費者センターだよりが見られないことは、区民への情報伝達義務がまるっきり達成されていない。早期解決策は、足立広報への折込があると思われる。もしくは、区報に電話番号や講座等の情報を掲載してほしい
30代	男性	「消費者センターだより」の冊子は始めて拝見致しました。特に「横塚弁護士の赤ひげ見聞録」はとても為になりました。この冊子は「あだち広報」と一緒に配布する事は出来ないのでしょうか？
30代	男性	最近テレビでもよく目にするので一般的な事は分かるので、それ以外の情報があると良い。
30代	男性	消費者にとって親近感を感じられるように、キャッチコピーで訴え。本来あるべき適正販売活動が促進されていく旗振り役を担っている印象を区民に植え付け、より高度に区民が活用された方が良くと思う。結局、今は何をしているところか分からない施設というのが本音です。
30代	男性	相談窓口の充実や、不当・違法行為を行う事業者等に対する、警察・役所との連携強化など、複雑化・高度化するトラブルに的確に対応できるような体制を整えてほしい。
30代	男性	会社の人々が不当請求の件で最近相談に行ったと聞いたが、相談窓口が5時までですぐに会社を休めずに困っていた。勤めている人のために夜間までやっていれば、困ったときすぐに行けると思うので窓口の時間を考えて欲しい。消費者講座も昼間では参加したくてもできない。
30代	男性	相談を待っていても一般消費者の意識は高まらない。今後もっと積極的にアピールして注意する活動を期待したい。
30代	男性	ところで、何かというと北千住のマルチシアターを使われていますが、大多数の足立区民が見ないものにお金をかけるのはどうかと思います。いま、そこにいる人の多くは区外からの流入者か、千住の地元住民だけです。古千谷本町のような田舎では、まったく意味が無いのですが。
30代	女性	流出する名簿を止めることはできないのか？ 名簿の売買が頻繁に行なわれているから、悪質業者の温床になっているのでは！。消費者センターは、このことについて、何か取り組んでいるのでしょうか？
30代	女性	自分がキャッチセールスの被害者にあつた事があるのですが、その頃は、消費者センターを知らなかったので、泣き寝入りするしかありませんでした。そういう事を相談する場がある事をたくさんの人に知ってもらいたい。
30代	女性	特になし トラブルに巻き込まれない限り日常的には意識したことがない。
30代	女性	ハウスクリーニングの業者が悪徳かどうか知るため、その会社のクレーム件数 e t c をおうかがいしたところ、商売妨害になるので言えないとの返答。被害者を増やさぬ様に何らかの対応を業者に対して出来ないものでしょうか。コンタクトの仕方、パンフレットの記載の方法 e t c

30代	女性	消費者が困っていることを相談しやすい場所であって、電話番号がすぐわかるようにしてあるといいと思います。広報に毎回のせるなど。
30代	女性	クーリングオフの制度を意外と知らない人が多いと思う。聞いた事があるという程度ではなく、現実に、どう制度を活用するか知っているべきだと思う。
30代	女性	私の身の回りで利用してる人がいません知名度も低く、区民の間に根づいているように感じられません。積極的に区民にアピールしさまざまな分野で区民が消費者問題を起こさないよう予防を兼ねて催しを行なってもらいたいと思う。
30代	女性	「消費者センターだより」を見て、幅広く、皆に分かりやすい活動をしていることを知り、より多くの区民に存在を知って欲しいと思いました。防犯よりも危機意識が薄いので機会があれば中学や高校等で講義をしたり、若いうちから知識として耳にいれてあげると良いと思います。
30代	女性	消費者センターの名称は知っていましたが、利用したことはなく詳しい内容等は知りませんでした。このようなセンターがあるということで、契約などで困ったことがあった時などにも心強いと思います。
30代	女性	消費者センターだよりがあることを知りませんでした。これからは、見たいと思います。また機会があれば、センターを利用します。
30代	女性	身近に感じる所にチラシ等を設置してほしい。区などで、料理教室、IT教室を開催している際、消費者問題もからめて、皆さん勉強してほしい。身近に、個々が個人、個人が感じてほしい。あだちフェスタにも、リサイクルコーナー等をもうけて、問題提起してほしい。
30代	女性	あまり身近に感じていないので、具体的にどの様な活動をしているか、自分自身とどの様に関係しているのか関わりがあまりないですね。もっと身近に感じられる情報があると違うと思います。
30代	女性	「消費者センター」の存在を一人でも多くの人に知ってもらうためにいろいろな場所にチラシを置いておくとういと思います。ホームページetcもあればみんな気軽にのぞいてくれるのでは？
30代	女性	消費者センターとは、市民のみかたって感じがします。ただより安いものはない、その甘さにひっかかってしまう。足立区も随分と治安が悪くなってきている。悪たくみを考えるのが増え、消費者センターに、お世話になる人が増えてくる。どーすればいい世の中になるのでしょうか。
30代	女性	消費者センターがどこに設置されているか、恥ずかしいですが、知りません。センターの場所、開館時間、電話番号などが載っているマップがあれば良いと思います。老若男女わかりやすいのが良いです。
30代	女性	初めて存在を知ったので、イベントやPRで区民に知らせてほしいと思う。役に立つ情報を広報紙などに載せると参考になると思う。
30代	女性	様々な手口で様々な悪徳業者がいます。相談件数の多い手口など、皆に教えられるようになればいいと思う。特に小学校等では、センターの人が直接出向いて話もできるのではないのでしょうか。
30代	女性	「消費者問題」というのは、サラ金の取り立てや、高額契約など、金融にまつわる事を言っているものだと思っていた。実際、生活全般を指してる事だとわかり「消費者センター」に興味を持ちました。こういった活動をしているのか、資料だけではわからない部分も沢山ある。
30代	女性	消費者センターの利用の仕方も良くわからず、知人から連絡先を聞いた事がある。もっと情報が欲しい。一度電話をした時に、とても親切に、相談にのって下さいました。とても助かりました。この先もこのような活動を大切にして頂きたいと思います。
30代	女性	実際、消費者センターに相談があった事例などを具体的に、TVやラジオやホームページなどで、沢山の人に知らせてほしい。そうすれば、少しでも被害にあう人が少なくてすむと思います。それと警察と消費者センターが連絡を密にしてほしい。センターをもっとアピールしてほしい。
30代	女性	消費者センターに相談すればどのような事を教えてくれるのか、あるいはしてくれるのか等が良く分からない。

30代	女性	自分の食の安全は意識が低いのかスーパーなら安心と思っています。センターだよりも知らず、暮らっしゅくスクールは区報に載せても良いのでは。また、実際に自分が詐欺まがいの被害を受けてから、消費者センターを探すと思うので、もっと消費者センターの宣伝をしてと思う。
30代	女性	様々な活動をされていますが、今までは関心を持つ事が余りありませんでした。特にお年寄りを狙った悪徳商法をよく見聞きします。怪しげな商売は良いことがないという啓蒙活動をもっと盛んに行って、これらの業者をもっと減らす事ができたらと思います。
30代	女性	もっと身近に思えるよう、活動をアピールしたほうが良いのでは。
30代	女性	今までに利用した事は無いのですが、請求や契約などで不安や疑問を感じた時には、相談したいと思います。
30代	女性	問題が起こっている架空請求等の被害がひろがらないように、情報等をみんなにわかりやすく公示してほしい。
30代	女性	チラシ、刊行物、スポットCMなどの宣伝活動をされているようですが、その存在すら曖昧にしか知りませんでした。消費者センターの名前は聞いた事がありますが、足立区役所にあるのでしょうか？もしもの時や予防の為に区民全員が知っているほうが良いですね。
30代	女性	電話で相談したときに、言い方が冷たく感じた事があります。電話対応の勉強もされたほうが、もっと相談しやすいと思います。
30代	女性	存在すら知らないで悩んでいる人も多いと思います。今後のPR活動を望みます。もっとアピールする必要があるのでは・・・。「ときめき」と一緒に消費者センターだよりも配るといいですね。
30代	女性	よく、仮店舗のようなところにいすがたくさん並べてあり老人が大勢集まって話しを聞いて高額な商品売りつけられているようなものを見るが、ああいうものは、もっと事前に取り締まれないものでしょうか。
30代	女性	制度を知らないで不当に支払ったり、苦しんでいる人たちはまだまだ多いと思います。区内で相談できることを知る場があれば（例えば、マルチビジョンで多くスポットを流す）回避につながっていくのでは。消費者生活に役立つ講座があってありがたいので、是非参加したいと思う
30代	女性	地元繁栄を考えるうえで、いかに足立区内で住みやすく、消費しやすくするかを考えていきたいと思います。そのためには、センターの存在をアピールし多くの方が参加できるような人の輪づくりをしてほしいと思います。
30代	女性	誰でも、行ってその場で話を聞いてもらえるのか。
30代	女性	今まで、区に消費者センターがあることを知らなかった。センターに多く寄せられる相談（問6）は、最近テレビや新聞でも話題になっているので被害も多いと思う。また、生活に密着した講座なども開かれているので、興味のある講座は受けてみたい。ぜひ、もっとPRを。
30代	女性	消費者センターというと苦情を聞いたり、その問題に対してアドバイスをしてくれるというイメージがあるが、常に電話でと思っていた。もっとアピールして区民に利用してもらおうといいと思う。私も洗剤の汚れ落ち実験などやってみたい。子連れで参加できれば、なお嬉しいが...
30代	女性	とても興味のある講座ばかりで出席してみたいと思うのですが、幼児連れです。子どもと一緒に、あるいは託児付きで受講できるように母親向けの講座も作っていただけたら嬉しいです。
30代	女性	以前電話で相談した事があります。「こんなちょっとしたことでも大丈夫かな」と思いつつ相談したのですが、とても丁寧に分かりやすく説明して頂けたので助かりました。消費者センターの講座については知りませんでした。もっとPRしてもいいと思います。
30代	女性	どのような活動を行っているのか全くと言っていいほど知りませんでした。消費者センターだよりを読み一度講座に参加したいと興味を持ちました。

30代	女性	以前分譲マンションの件で足立区外消費者センターの関連に電話をしたのですが、内容を詳しく説明した後に3箇所ほど回された経験があります。いざというときにどこに連絡をすればいいか適格なアドバイスがいただけるか部門ごとに一覧表があれば便利だと思った。
30代	女性	今携帯やパソコンなどが多く普及しているなかで、悪徳商法などが数多くあります。お年寄りなどが被害にあっていると聞きますが、そのような人たちのためにも消費者センターでは相談にのってあげてほしいです。
30代	女性	苦情を受けるだけでなく、よりよい生活を送るためのさまざまなセミナーが行なっていることに驚きました。そのようなセミナーが行われていること事体知りませんでした。仕事をしているのでなかなか時間がとれませんが、内容によっては参加してみたいと思いました。
30代	女性	センター自体あることは知っているが、ぼんやりした存在。私自身が1度も利用したことがないかも知れないが、若い方などは全く知らない人なども多いのでは。区報などで目にするが、区の図書館、体育館などでポスター等、告知をどんどんしていったほうがいいと思う。
30代	女性	こんなに私たちの味方だと(身近で)知りませんでした。私はまだ、お世話になったことが運良くありませんが、センターの場所、電話がわかり良かったです。万一のときお世話になることもあるかもしれません。親切に指導対応していただきたいと願っています。
30代	女性	広報紙の様に各戸に配られたり、情報が区民に行き渡るようになると利用者が増えると思う。町中で不当に商品の売りつけを目当てで色々物を配布している姿を見るが、どこに通報してよいかわからない。自宅にきた場合も同様断るが、その後他で被害がでないよう通報できればと思う。
30代	女性	困ったときの対処方法、改善方法、知恵があれば良いと思います。
30代	女性	エルソフィアはどこらへんにあるのでしょうか？住所が載っていますが地図があればわかりやすいですが・・・。足立区に住んでまだ全体の位置が分かりません。他にも同じように思っている人がいるような気がしますので。
30代	女性	食品添加物や合成界面活性剤への危険性を色々な方法でアピールしていただきたい。着色料なども外国で禁止の物が、国内で平気で使用されていたり。洗剤、シャンプーは石鹼成分の物を使えば、海や川を汚さないで、環境汚染防止に役立つと思います。
30代	女性	一昨年前、ある会員情報が洩れて、架空の請求が届きました。その際、インターネットで消費者センターを検索し情報を収集しましたが、足立区消費者センターには情報が載って無く、世田谷区には細かく載っており安心しました。情報をいち早く収集し、掲載されるよう希望します。
30代	女性	どんな区民でも分かるように、業務内容を区民に伝えるべきだと思う。もっと身近に利用できる施設であって欲しい。
30代	女性	消費者センターに一度でも行けば親しみを持って、もっと行くようになると思うが、今まで一度も利用した事が無いのであまり身近に感じられません。もっと、区民が積極的に利用する機会が増えれば良いと思います。
30代	女性	積極性が欠ける気がします。
30代	女性	もっと身近に相談し易い存在になると良いと思います。
30代	女性	区の情報には気を配っていたが消費者センターだよりは知りません。広報と一緒に配ってほしい。乳幼児を抱える主婦は家にいることが多く、訪問販売で「子供の為に・・・」と言われると高額な浄水機を購入してしまう事も。保育や一時預かりがあれば参加したいのですが。
30代	女性	何年も前の話ですが、私がキャッチセールスに捉まり、対応が分からない時に、たまたま消費者センターを知りとても力強い味方となりました。私と同じような人の為に、センターの相談内容や相談場所等を周知することに努め、困っている人の手助けをしてあげて欲しいと思います。

40代	男性	足立区消費者通信大学を充実させて欲しいです。1. 募集時期を年2回以上にして欲しい。2. 科目に次のものを追加して欲しい。 契約、印鑑、内容証明、公正証書について 税理士、社会保険労務士、行政書士、司法書士など弁護士以外の法律家の仕事内容とその利用方法。
40代	男性	した方がよいのではないのでしょうか。知らない人が多い。消費者講座も、土日などに開講できないものではないのでしょうか。
40代	男性	「消費生活に役立つ様々な講座」について平日の昼間及び夕方に時間が取れない人も参加出来るように、開催日を土日、申込を電話先着順でなく、往復葉書、FAX、Eメールによる申込も可能にしてほしい。
40代	男性	問題を抱え込まないでどこかに相談する窓口として重要だと思う。ただ、「消費者センター」があること自体知らない人も多いかもしれない。なにかあれば「消費者センター」という風潮を作るためにも広報活動をよろしく願います。
40代	男性	ウノ目タカノ目で一般消費者より金を巻き上げようとする業者が多い時代、消費者の立場に立って相談にのったりする場所として重要なところなので誰でも利用できることや行っている内容について広報などを通じて今以上に知らせることが必要。私の回りに知らない人がまだ多い。
40代	男性	実際に自分が、そのような問題に巻き込まれたことがなく、どのような対応があるのか分かりません。ただ、万一のために問題のある業界の定年退職者を雇用し、現実に則したアドバイスをいただけるような体制づくりは必要ではないかと思えます。
40代	男性	消費者センターの仕事は、多発している不当架空請求に代表される消費者トラブル相談を受ける所だと思っていましたが、消費者に関連する様々な事も行っている事を知りました。もう少しセンターの機能をアピールした方がよいのではないのでしょうか。
40代	男性	この様な問題は足立区に限りません。他の区、都、国との連携が必要と思えます。
40代	男性	消費者センターが、足立区に区民が信用できるものとして存在している認知に欠けていた。様々なチャンネルを駆使して、区民がもっと身近に接点を持てる、信用できる存在としてのアピールの必要があるのではないかと思う。
40代	男性	警察が「民事不介入の原則」をタテに門前払いをするような出来事に対し、親身になって相談に乗り、且つ、最終解決までの支援の手を差し伸べてもらいたい。もし、この様な機能があり現に活動しているのであれば、その事をもっと積極的にアピールすべきではないのでしょうか。
40代	女性	いざという時に、頼りになる相談窓口であってほしいと思う。
40代	女性	被害は増える一方ですが、消費者センターの存在を知らない人が多いと思えます。もっとその存在をPRしたら被害も減ると思えます 番号の載ったステッカーなどをくばったらどうでしょうか。
40代	女性	消費者センターがどこでやっているのか全く知らない。いざと言う時にとてもこまってしまうので、もっと皆が知っている様にアピールしてほしい。
40代	女性	一度相談の電話をした事がありますが、大変丁寧に答えていただきました。「消費者センター」というと苦情相談所のイメージが強いのですが、センターだよりを見て沢山の活動を知りました。広報活動をもっとしてほしいです。
40代	女性	開設されたことは知っている。利用したことがないので他人事のように感じます。いつ自分の身に振りかぶるか知りません。注意が必要と同時にセンターを利用しなくても安全生活出来る様、注意しながら生活することが大切だと思えます。
40代	女性	社会生活を送っていく上で、消費者に対して、トラブルが、発生することもあるかもしれない。消費者センターで勉強したりしておく、大変助かるとおもいます。生活に密着したテーマで講座等も増やしてほしい。
40代	女性	場所が、もっと身近にあればわかるのではないのでしょうか、足を運ばなければならない、わずらわしさを感じます。



40代	女性	消費者センターで発行する広報誌を公共の場所に置いたり、人の集まる所で広告を出したりすることで、存在を知る人は多いと思う。外出出来ない人のため、新聞e t cもっと目立つ広告を載せてはどうか？
40代	女性	知人が積立で安く海外旅行に行けるといふ悪徳商法に引っかかり、別の知人は携帯のHサイトからの請求に引っかかりました。旅行の友人は、消費者センターに連絡を取り、80万円払うのが手続き等を含めて3万円で済みました。消費者センターの存在を区民にアピールしてください。
40代	女性	気の弱さから不当な支払いに応じる必要のない事が常識となるように、子どもの頃から教育してほしい。
40代	女性	この頃は、消費者に様々な金銭トラブルが降りかかってくる世の中で、これからは、消費者センターの役割も多種多様になってくると思う。これからは色々な情報を提供してください。アンケートを通じて、センターの事業に興味を持ちました。また、役割の深さを認識しました。
40代	女性	会場に行くとも無料で商品がもらえるという高齢者を狙う悪徳商法が減らないのはどうしてか。ときどき会場の前で列を作って並んでいるのを見かける。判断能力の低下した高齢者には家族に方が守っていくしかないですね。また、消費者センターからも広告などで知らせてください。
40代	女性	オレオレ詐欺やIT関連の詐欺など、高齢者などを騙す悪質な手口を水際で食い止められるよう、摘発されるよう関係各局に働きかけ、消費者自身にも啓発活動を望みます。
50代	男性	告知方法に問題があるのでは？あまり知られてないように思うのですが。
50代	男性	以前、近くの蕎麦やさんが一律5%（税込）の値上げをしたので、センターに便乗値上げではないのかと問い合わせたところ、分からないの一点張りで、税務署に問い合わせるように言われ、問い合わせたら免税点の変更による値上げと判明した。センター職員の知識向上を望む。
50代	男性	あの手、この手で売り込もうとしています。トラブルが多発していますので、消費者センターの存在を宣伝してください。
50代	男性	都に消費者センターがあるのは知っていたが足立区にもあるとは全然知らなかった。区の便り等でその存在をアピールして広く区民に知ってもらうようにしてほしい。無知ゆえにつまらないことで振り回されて困っている人が沢山いると思う。そういう人の羅針盤になってほしい。
50代	男性	消費者センターの具体的な活動は、詳しく知りませんでした。・消費者問題を身近に感じていなかったが、健康、食生活、環境、商行為など、日常生活を営む上での問題に対応されている訳で、今後は大いに関心を持ちたいと思います。
50代	女性	私の友人が、いろいろと活躍しています。私も時間があれば利用をしたいと思っています。（食の安全、リサイクル等）
50代	女性	消費に関してのトラブル被害にあったとき相談できる機関があるというのは、心強いと思ってる。区民への周知が足りないのではないかと、町会、自治会等の区民組織へも働きかけてはどうか。
50代	女性	「消費者センター」の活動内容をもっとPRすべきだと思う。（恥ずかしい事に）私は、活動の一つ、電話相談しか知りませんでした。
50代	女性	消費者センターを必要とする様な事があった事が今までなかったので、あまり考えてなかったと思います。
50代	女性	もっと、ある事自体を宣伝すべき。
50代	女性	先日もクリーニング屋さんで、大切なコートを着れない状態にさせられました。こういう時はどうすればいいのか、もっと消費者サイドに立って宣伝してください。優良店の表示をするとか、一般向けに活動していただければうれしいです。
50代	女性	足立区独自の「消費者センター」のコンセプトはあるのですか。どこもやっていることは変わらないのですか。「消費者問題」を熱く語る場としても大事ですが、今はいち消費者として必要なとき、いつでもあたたかく手を差し延べてくれるような「消費者センター」であってほしい。

50代	女性	か起きてから対応するのではなく、未然防止にもっと力を入れた方が良いと思います。サギ商法が本当に多いので、とても恐ろしい世の中になっていると思います。
50代	女性	「あだち広報」に掲載し、足立区民へPRしていただきたいと思います。
50代	女性	もっと、PRをして欲しいと思います。
50代	女性	消費者センターは今、梅島のエルソフィアにあります。千住や綾瀬地区にももう1ヶ所あるといいと思います。(足立区は広範囲なことと、交通の便を考えてのことです)
50代	女性	消費者センターだよりをこれからは利用したいと思います。時間もありません身近な場所にある相談、講座等、子どもと一緒に勉強し地域の方に分けてあげたらいいなあーと感じました。(団地ではお年をとった方が多いので)
50代	女性	少額訴訟のことを初めて知りました。自分で手軽にできるところが魅力です。知らない人も多々いると思います。区だより等に掲載し広く知らしめたらと思います。
50代	女性	大変心強い機関だと思う。問6の中にあるようなことでは・・・と確認できたり、一人暮らしの家族の点検商法の対処の仕方、また、保険の見直しどんな相談にもいろいろ調べてくれ大いに助けられている。スタッフはご苦労もあるでしょうが、高齢化が進むなか重要な場所だと思う。
60代	男性	消費者センターについてあまり知らない事が多いので、今後勉強したいと思います。
60代	男性	高齢者の相談がしやすくする為にもっとPR活動につくしてもらいたい。とくに一人暮らしの高齢者がたくさん被害にあっているのをよりきめこまかい手助けが必要だと思います。
60代	男性	もっともっとPRして下さい。ほとんどの人が活動を知らないと思います。区内の金融機関のロビーを利用して調査結果を発表するとか、もっと啓蒙活動をして下さい。
60代	男性	「消費者講座募集」のチラシは問3の各所にある様ですが行く機会がごくまれな人も結構いると思います。地域の自治会の回覧板等は「住区センター」「消防ニュース」他等々廻って来ます。その様な型をとる事は出来ませんか？もっと身近で積極的に参加出来ると思うのですが。
60代	男性	「啓発」とありますが、まさにその様な意識を継続してもたせる運動を行なっていくべきでしょう。当該「区」の枠を超えることもあるでしょうが、消費者の立場から、啓発してゆく努力を続けて下さい。
60代	男性	消費者を守るために、政治に働きかける必要あり 高物価、高賃金を低物価、低賃金にしないと国際競争に負ける。 民生に関しては、発展途上国である事を自覚し民生の先進国を目指すべき。
60代	男性	あまり深く考えた事もなく、適切な答えが出来ませんが、詐欺などに合った時などにすぐ、センターに相談出来るような身近な所になってほしい。
60代	男性	広報活動が足りない気がする。
60代	男性	す。この様な方に「消費者センターだより」等が手元に届くような努力を希望します。
60代	男性	「センター」の存在が未だ多くに認知されていないと思う。PR不足か市民の意識の欠落かわからないが、被害を受けてから対応、相談するのではなく「転ばぬ先の杖」だと思う。行政はもっとPRの強化・人材の育成、活動場所の拡大が必要だと思うので検討をお願いします。
60代	男性	問12で書いたが、地域密着型の説明をどうするかについて検討すべきと考えます。表面的には理解していても細部になったり手続きをどうするかについては、分からない人が殆んどではないでしょうか。いい知恵を出したいですね。
60代	男性	消費者講座の充実(法律、経済面)と消費者センターのPRをさらに努力していただきたい。メセナ活動等で企業の外部講師参加も検討してください。

60代	男性	「消費者センター」の場所、電話番号など区の広報紙を通じてPRしてほしい。トラブルに巻き込まれたときどのような方法で解決したらよいか教えてほしい。定期的に消費者センターに相談のあった事例（多いもの）や対処方法など広報紙を通じて知らせてほしい。
60代	男性	実際にお世話になったことはありませんが、弁護士事務所、法務局などに行かなくても解決できる隣人との関係など、ミニ法律相談 介護保険の分野と思いますが老人介護のアドバイス（特に介護される側に第三者的立場から説得していただくなど身近な家庭問題）
60代	男性	日常生活において、いざといったときに必要。利用・参加者の動向をこまめに把握し、継続活動を期待します。
60代	男性	最近、不正請求の電話（携帯）を受けセンターに電話しましたが、しょうがないとの返事です。もう少し対策は無いのか。セキュリティー講座等を開催しませんか、協力します。身近な色々な問題があるのもっと情報を発信して欲しい。高齢者やハンディのある人に学んで欲しい。
60代	女性	消費者センターの皆様、常日頃悩める区民の良きアドバイス感謝いたします。区民がお互い助け合い被害にあわぬよう生きて行こうではありませんか。消費者の強い見方であることを望んでおります。
60代	女性	足立区の水は臭い感じがします。研究を重ねて欲しい。常に私達の事を考えて行動してくださる事を、有りがたく思っています。
60代	女性	パート勤務のため、在宅している時間も少なくセンター等に出かけることは少ないです。ニュース等でマルチ商法やデート商法の話は知りました。私は羽毛布団、水道水の変色の話をされて1人2、3時間ねばられたり脅かされましたがきっぱり断りましたが怖かったです。
70代	男性	消費者センターの存在を、多くの人知らないと思う。差支えのない範囲で、問い合わせの事例と解決等の実例を広報に載せ、PRしたら良いと思う。
70代	男性	消費者センターが、どのような組織人員でどのような事業をしているか等について知っている人は、少ないと思いますのでどのような事項について、またプライオリティをどこにおいて活動されてるか等を年度初めにPRして頂くと情報の入手も容易になるし、相談し易くなる。
70代	男性	直接自分に被害がないと関心が無いと思います。特に高年者は消極的だと思われれます。電話や訪問販売等には絶対に対応しないようなPR等の活動が必要と思われれます。
70代	男性	「架空請求がありましたので、どこへ相談すればよいか解らなかつたため「竹の塚警察署」に電話したところ、無視して放っておくように言われた。問6にあるような事例は区民の多くの方が経験していると思います。もっとPRをすると区民が安心出来ることと考えられる。
70代	男性	区民が安らぎと潤いを実感し、安全で安心して生活ができることをめざして「ゆとり」「うるおい」「ふれあい」等の、区民のニーズに応えるために、多面的に貢献することが求められている。より活性化を望みます。
70代	男性	NTTの電話リースで10倍も高い長期契約をさせられた。NTTを信頼してたから契約の際に座を外したら数字を勝手に書かれた。この会社はNTTではなかった。この会社をNTTは知っている模様だが放任している。取り締まる事は出来ないのか。
70代	男性	チラシ、パンフレットが雑然と置いてある感じ、見やすいパネル表示などを作り、わかりやすい、より親しみやすい雰囲気作りを希望します。
70代	男性	外国会社と名乗り、高額当たりくじの権利が当たったので、2000円を振り込めば、賞金を振り込むのでと、振込先を記入するような事例で不法に利用される恐れ防止策について、私は無視したら以後連絡もなくなった。
70代	男性	10月23・24日の消費生活展のPR大いにやってほしい。梅島駅下車してLソフィアまで短距離なのにわからない。途中コースの掲示、又はポスターが必要。交差点まで来て探している人がいる。ちょっと引っ込んでいたので、ここでも目立つ表示板が必要
70代	男性	徹底的に犯人さがしをして、警察と連絡を密にしていくこと。

70代	男性	メーカーと消費者間のトラブルに関しては、ほとんどメーカーに落ち度がある。始めから中立の態度をとることはない。まず消費者の味方となって欲しい。
70代	女性	消費者センターの活動について、区発行の「あだち広報」でお知らせ消費者の権利意識を高めるようにPRしてください。

## 平成16年度 第2回区政モニターアンケート

### 足立区消費者センターについて

モニター番号 \_\_\_\_\_ 番

《必ずご記入ください》

消費者センターの仕事は、多発している不当・架空請求に代表されるような消費者トラブルの相談を、解決に向け消費者と共に努力することと、消費生活に関する様々な施策で消費者である区民の啓発に努めることにあります。

相談件数の激増の中で「消費者センター」の名前と存在は周知されつつあるとは思いますが、消費者センターが区民にどのくらい知られているのかを知り、同時に区民＝消費者の意向を知ることによって今後展開する消費者施策の参考とさせていただきたいと思っております。ご協力をお願いします。

**問1 足立区に消費者センターが開設されていますが、あなたは知っていますか。**

( 一つだけ )

- ( 1 ) 知っている。
- ( 2 ) 知らない。

**問2 消費者センターを利用した事がありますか、それはどんな事ですか。**

( はいいくつでも可 )

- ( 1 ) 消費生活の相談(クーリング・オフ、不当請求等)をしたことがある。
- ( 2 ) 消費者講座「暮らしっくスクール」で学んだことがある。
- ( 3 ) 消費者教室に参加したことがある。
- ( 4 ) 消費者講座に参加したことがある。
- ( 5 ) 「生活の科学教室」に参加したことがある。
- ( 6 ) 情報資料室を利用したことがある。
- ( 7 ) 利用したことが無い。
- ( 8 ) その他( )

**問3 消費者講座募集のチラシは、区民事務所、図書館、住区センターに置いてありますが、今までに読んだことがありますか。( は一つだけ)**

- (1) 読んだことがある。
- (2) 読んだことが無い。

**問4 消費者センターが発行している「消費者センターだより」を知っていますか。( はいいくつでも可)**

- (1) 読んだことがある。
- (2) 区の施設に置いてあるものを見た。
- (3) 駅の広報スタンドで見た
- (4) 知らない
- (5) その他( )

**問5 北千住駅前のマルチビジョンで消費者センターのスポット広告を放映していますが、見たことがありますか。( は一つだけ)**

- (1) スポット広告の放映を知っているし、見たことがある。
- (2) スポット広告の放映を知っているが、見たことは無い。
- (3) スポット広告を放映していること自体を知らない。

**問6 次のものは、消費者センターの消費者相談に相談が多くある事柄です。あなたが知っているものに を付けてください。( はいいくつでも可)**

- (1) 不当請求.....勝手に送りつけてきた携帯メールを開けただけで契約となり、後日、高額な請求がメールや電話でくる。
- (2) 架空請求.....流通した名簿をもとに、手紙や電話で根拠のない請求をする。
- (3) マルチ商法...組織の加入者を増やす目的のねずみ講商法で、加入しても孫会員を増やせず、結果的に売れない商品だけを抱えてしまう。
- (4) デート商法...異性間の感情を利用し、デートを装って高額な契約をさせられる。
- (5) 資格商法.....「受講すれば容易に資格がとれ、高収入が得られる」などと、執拗な勧誘をする。その名簿を基に勧誘・請求をする二次被害も多い。
- (6) 催眠商法.....SF商法とも言われ、「新商品を紹介する」などと言って人を集め、閉切った会場で台所用品などを無料で配ったりして異様な雰囲気にし、最終的には高額の商品を売りつける。

- (7) 点検商法.....点検に来たと言い、「ダニがいる」「工事をしないと危険」など、事実と異なる事を言って不安にさせ、不要なサービスや工事をさせる。
- (8) 内職商法.....「在宅ワークで高収入を」等の広告で勧誘し、仕事に必要と言って高額な機器を買わせたり多額の受講料をとるが、仕事はほとんど無い。
- (9) 利殖商法.....「値上がり確実」ばかりを強調し、ハイリスクであることを隠して契約させる。元本割れがほとんどで素人には危険なものが多い。
- (10) 実験商法.....「水道水が汚染されている」などと言って、実験めいたことをして不安をあおり、 unnecessaryな商品を購入させる。
- (11) キャッチセールス.....駅周辺や繁華街で「アンケート」などと言って呼びとめ、喫茶店や営業所等に連れて行き、契約を結ぶまで帰さない。

**問7 クーリングオフとは、訪問販売などの特定の取引について、一旦契約した場合でも一定期間は理由を問わず契約を解除できる制度です。あなたはこの制度を知っていますか。**

( 一つだけ)

- (1) 知っている。
- (2) 知らない。

**問8 消費者センターでは消費生活に役立つ様々な講座を開設しています。どんな講座に参加したいですか。( はいくつでも可)**

- (1) 食生活(食の安全・伝統食・食の教育・食料事情)
- (2) 健やかな暮らし(サプリメント・運動・医療・睡眠)
- (3) 法律(契約・成年後見制度)
- (4) 住まい(欠陥住宅・不動産広告の見方・リフォーム)
- (5) 環境(資源・リサイクル・自然保護・屋上緑化)
- (6) IT(インターネット・携帯・ネットショッピング)
- (7) ライフプラン(介護保険・年金・リスクに備えたライフプラン・老後の住まい・葬式・遺言・生活設計)
- (8) 金融(金融商品の選び方・ペイオフ)
- (9) 簡単な実験を伴う生活の科学教室(食品添加物、クリーニングの汚れ落とし、石けん)
- (10) その他( )

**問 9** 毎年10月にエルソフィアで区内消費者団体やグループの活動報告の場として「消費生活展」を開催しています。あなたはこのことを知っていますか。( 一つだけ)

- ( 1 ) 知っているし行ったことがある。
- ( 2 ) 知っているが行ったことは無い。
- ( 3 ) 知らないが興味はある。
- ( 4 ) 知らないし興味も無い。

**問 10** 区内には消費者団体「消費者友の会」など、食や環境を考える12の消費者団体が消費者センターに登録して活動しています。あなたはこれらの団体を知っていますか。  
( 一つだけ)

- ( 1 ) 知っている。
- ( 2 ) 知らない。

**問 11** 上記の消費者団体やグループと一緒に活動してみたいですか。( 一つだけ)

- ( 1 ) 活動したい。
- ( 2 ) 特に思わない。

**問 12** 「消費者問題」と聞いて、何を連想しますか。(自由回答)

---

---

---

---

**問 13** 「消費者センター」について、ご意見・ご要望がありましたらお聞かせください。  
(自由回答)

---

---

---

---

---

---

---

---

ご協力ありがとうございました。